

特 別 講 演

「お客さまの心をつかむ6条件」

(株)ダイチュー代表取締役・会長 寺 田 肇

本稿は、去る2月17日に開催されました第2回労働安全衛生診断事例発表会における特別講演を収録したものです。

皆さん、こんにちは。ただ今ご紹介頂きました寺田でございます。

お聞きしますと今回は全国各地からご参加、お集まりのようで「ようこそ大阪へ来て下さいました、おおきに」ありがとうございます。

大阪でも桜の宮この付近は、大阪城を中心に桜の名所で、毎年4月には大ぜいの人がお花見に来られます。よい所です。

さて、私、15才の時に父を交通事故で亡くしまして、以来母と5人の兄弟で暮していたのですが、そんな時いつも母は「商人は人を大切にせなあかん」、「人は文字の通り支え合わなあかん」と口ぐせのように言っておりました。その母から教えられた一つに洗濯の泡の話があります。

「肇、ここへ来てお座わり」、いつも洗濯のたらいの前に座わって話すことは「よく見ておきや、たらいの中の泡を自分の方に集めたいと思ってかき寄せても、泡のほとんどは向かい側へ逃げていく、反対に向こう側へ押しやってみると、自然に自分の方へ集まってくる」、「世間、世の中というものは、人様から、取ろうとか、もらおうと思っても得るものがない。逆に人様に与えよう、あげよう、何か役立つことをしてあげようとした時には、どんどん集まってくるもんだよ」と教えられて育ってきた私です。

まず、お客様の心をつかむ前に、そのお客様とよい人間関係をつくることです。最初はどなたでも、どなたとも他人です。他人どうしの人がどのようによい人間関係をつくるのか、いつも知らんふりして、知らん顔ではいつまでも他人どうしです。

うわべのお付き合いから心と心の通うお付き合いになるには、キッカケがあります。それは

1. 挨拶です。ひと声、声をかけることです。自分から心を開いて相手に迫ることです。「おはようございます」、「こんにちわ」、「こんばんわ」。
- 2) あいさつは、先にすること。上司も部下も関係なし、気づいた方が先にする先手必勝でいくこと。
- 3) あいさつは、工夫してする。添えコトバを添える。「いいお天気ですね」、「お元気そうですね」、「ちょっと寒いですね」、「暖かくなりましたね」と。
- 4) あいさつは、相手に関心を示してする。「いいネクタイですね」、「ステキなヘヤースタイルですね」。

あいさつは見返りを期待しないことです。あいさつは心の扉を開く鍵である（塩月八重子）。

挨拶が素直に出来ると、次は返事ですが

2. 返事はキャッチボールのようなもので、ボール（挨拶）を受けたら、返すことです。
- 1) 早くすること、スグに返すことです。

「ハイ」とハッキリ言うことです。

2) 素直にすることです。

気もちのよい返事はトーンでわかる。

3) 相手の目を中心にやわらかく見る。

ニコッとほほえんですること。

4) 明るく元気で大きな声ですること。

「今の若いものは」挨拶も返事もできないと年配の人がよく口にされる言葉であります。しかし、今の若い人たちは社会情勢などにも関心をもっていますが、ただよい人間関係をつくるキッカケは挨拶、返事の知識が少なく、話し合って教えていく必要があると思います。

笑顔を与えられた人はね、ものすごく幸せを感じます。おすーっとしてね、「おはよう」、とこういふ形よりもちょっとニコッとしてね、笑顔のええ人はね、皆さん、見てください。だからもう慕われますし好かれていますね、はい。そういう人をやっぱり見ると、自分もね、そういう人を学んだらいいと思うんですね、はい。

それから、そしたらそういうふうになんか心をつかんで挨拶ができた。

次の段階、次の段階ですね、どういうふうになんかでは相手に好かれる、お客さんに好かれる、お客さんの心をつかむっていうのがね、どういうこと話題になるかって言いますと、これから6つの条件、6つの法則のようなものがあると思いますね、はい。これ、やってみますとね、とってもうまいこといきます、とってもうまいこといきます。

1. 関心を持って接するという事

やる気あるとね、ものすごくね、ものすごく親しくなります。誠実な真心から、誠実なね、関心を持つということ、関心を相手に寄せる。

皆さんね、関心を寄せるってそんなもん、どんなふうに関心を寄せていいのかわからん、ね。人にしてもらったこと、やっぱりしてあげると、喜ばれる。それは、あなたの周りにおりますよ、たくさんおりますよ、ゴロゴロおりますよと、そういう見本がありますよ。それはなんなのかな。

犬ですね、犬。どこにでも、このごろ家庭で犬、

たくさん飼うてますね、はい。ところが犬ね、やっぱりご主人に対してね、もうこれでええか言うほど尻尾を振ってね、まあ好きやと。この人を大事にしてたらね、食事はもう与えられるし、関心を持っているわけですね。これは一からね、そんな何もね、あれを欲しいから尻尾振っているんじゃないわけですね。

相手が欲しいもの、何なのか。自分に関心をもって欲しいということ。関心っていうのはね、例えば集合写真、集合写真ありますね、集合写真ができあがる。そしたら10人ほど写っている、ね。だれをいちばん先に見ます？ 写真写したら。いや、隣のおっさん見よとかかね、いやあ、あの彼女見ようとかか、ないわけです。いちばん先に、自分の顔を見るわけです、自分の顔。よく写っているかな、あの時ちょっと眼鏡掛けていたさかいなあ、ちょっと具合悪い違うんかな。あつ、これやったらいけるかなあとかかね、自分の写真を先に見ます。これ、自分に関心があるからですね。

自分に関心のあるそのことを、相手に関心を持ってあげたら、そうしたら、与えたら与えてくれるというのがね、関心の持ち方なんですねえ、ええ。ですから、ちょっとしたことなんですけど、やっぱり“関心を持って接するということ”が大事。

2. いつも笑顔、笑顔をあなたのものに

それから2つ目。“いつも笑顔、笑顔をあなたのものに”。笑顔をですね、あなたのものに、あなたのものに。笑顔っていうのはね、「月よりも、花よりも、あなたの笑顔がいい」っとか言ってね、はい、それで私は嫁はんをもろたんですけれどね、ちょっとまちごうてたかなと思う面もありますけどね、今でもやっぱり笑顔はよろしいですよ。

“笑顔に優る化粧なし”とか言いながらね、一流の会社っていうのはね、そういうやっぱり笑顔のいい子を揃えています、揃えています。ですから、出来るだけやっぱり「あなた、笑顔できますか」ということですね。

私の知り合いに、ダスキンっていうのがエサカにあるんですけどね、エサカにはダスキンが14階

建て、大きなビルがあって、年商5632億円のウン
違いますかね、あそこはね、はい。

で、受付が、トントントンと2階へ上がります
とね、受付嬢が2人います、ええ。ニコッと笑
ってね、「寺田様？」とこう言うわけで、小首傾
げて「寺田様？」とこう、ゾクゾクとしてね、
「いやあ、この子、俺に気があるのかなあ」と思
うて、それでちょっとこう控えていますとね、ま
た次に来た人にも、「ええ、誰それ様」とこうや
っているわけ。でも、された人にしたらね、ちょ
っとした笑顔ですけどね、ものすごく感動します。
ええ、笑顔があるのとないのとはね。

私とこスーパーやっているんですけどね、スー
パーでもね、5人ほど、5台ほどありますから、
好きなところへお客さんが並ぶわけです。こっ
ちはガラガラで、1人ぐらいしか並んでない、こっ
ち5人ぐらい並んでいる。「いや、お客さん、こ
っちのほう空いていますからどうぞこちらへも」
ってこういうふうに誘導しますとね、「いや、こ
こやないとあかん、ここやないとあかん」。ええ、
なぜそこなのか。

そのレジの子は、田中さんっていうんですけ
どね、笑顔がええんです。「いらっしやいませ！」
とこうやるわけです。なんぼ並んでいても「い
らっしやいませ」。「テッちゃんは、きょうはカゼ
ひいてませんか」とかね。

なんていうのか、人っていうのはね、ものすご
く嬉しいんですなあ。「家でそんな言葉聞いたこ
とない」と。「そやけど、ここへ来たらこの子が
いてるからね、私、楽しみにくるんや」。人って
いうのはそんなもんですね。ちょっと笑顔がよか
ったら、ええ、まあ来てくれる、並んでくれる、
あの子でないといけない、こういうことですね、
大繁盛しているお店は必ず笑顔のいい子がいてる。

“北風と太陽”というお話ありますね。旅人の
マントをね、バツと脱がす。北風が出てきてやな
あ、「あの旅人をやなあ、俺の風でビューッとね、
このマントを脱がすようにね、俺はするか。太陽
のあなたね、あなたのほうか勝つか、どちらが先
に脱がせるか、競争しよか」言うてやったんです

って、ええ。で、北風がビューともう立ってい
られんぐらいの風を向こう、ばあーっと送った、旅
人に。ところが旅人はそれは寒いから寒いから、
ふーとこうね、マントをかむって、もうちぢこ
まった。ところが、太陽はですね、ニコニコニコ
ニコしてね、「あったかいですよ、あったかいで
すよ、どうですか」って、ほらやっぱね、微笑
みかけてあったかい空気を、人と人とのね、あ
ったかい空気を送ってくれた。「ああ、暑いわ。や
あー、もうこれは脱がなたらんわ」と言っ
て、マントを脱いだ。北風と太陽、そうですね。

ですから、ちょっとした笑顔がやっぱりものす
ごく相手に与えるその影響が大きい。それがや
っぱね、相手の心をつかむんです、心をつかむ、
これは元要らんのですわ、ええ。笑顔にするのに
元掛けたい人、誰もいないわけ、ええ。ね、与え
られた人はそれ、豊かになるわけ、これくらい笑
顔っていうのはね、素晴らしいということですね。

ちょっと、きょうから帰ったらね、ちょっと鏡
の前で朝ひげ剃ったらね、ニコッ、ニコッ、「あ
っ、これでいこう！」とかね、ちょっとやられ
たらいいちがいますか。ニコッとね、「チーズ」
って言うてもよろしいしね、はい。

きょうはちょっと銀行へいかないかん。ちょ
っと金足らんさかい、金に替えた。私ら、またそ
んな時には必ず鏡の前で、「へっ、へっ」とこう
やるわけ。「へっ、あっ、これでいこう」とか言
うて、案外うまく行きますよ、うまく行きますよ。
そら、ええ、もう1千万ほどでええのに、「いや、
3千万ぐらいどうや」とかね、まあそんなことな
かったけどね。あの、それぐらいの笑顔ってい
うのはね、効果があるわけで、効果がある、いっ
ぺんやってみてください。

この人と会おう、あの人といっぺんご指導に行
くときには、あそこのね、先生で、こんなこと、
この笑顔で行こう、やりますと、必ず相手はね、
「あっ、思ったよりあの先生、ニコニコと、ね、
ええ人やなあ、ええ人やろ。あの人ならまちがい
ないわ」、こういうことになると思います。ただ
責任持ちませんけどね、やってみはったらわかり

ますね、はい。

3. 名前を覚えて、名前呼びしましょう

3つ目、心をつかむ6つの条件の3つ目、それはなんなのか、名前です。“名前を覚えて、名前呼びましょう”っていうことですね。名前で、名前を覚えて名前と呼ぶってことです。

「名前を覚えた、うん。そやけど、ああ、次会
うたとき、忘れた」、これではね、覚える気がな
いねん。ほんまに覚えようと思うたらですよ、ほ
んまに覚えようと思うたらですよ、ほんまに覚え
ようと思うたら真剣にやっぱりね、相手を好きに
ならないと覚えられません。覚えられん。

皆さん、ずうーとこう数えてね、100人ぐらい
名前前は、皆さんね、覚えていられると思います。

私の知り合いで、船場でね、現金問屋やっていると。このササキさんという女の子ね、「これはね、うちの宝物や」というような社長さんがおられてね。「なんで宝物や」、「8千人のお客さんの名前を覚えている」、8千人ですよ、ええ。

そやから私行ってね、「あつ、ちょっとこの傘、ちょっと預けておくわな」、「はい、はい、はい、寺田さん」ってこう言っってね、トントンと上がって1時間ぐらい話をしてスツと降りてきたら、「寺田さん、こちらですよ」、寺田さん言う。もうちゃーんと覚えてくれた。覚えようと思ったら覚えられる。

ところが、こんな男どうでもええわと、こんな
 人どうでもええわと思っていたらね、覚える気が
 ない。それは金にならんから、大阪で言うたら金
 にならん。金にならんから覚えんでもええと。で
 も、相手にしたらものすごくね、私を知ってもら
 おうと思ってね、あなたを尋ねて来てるんですよ、
 あなたを尋ねて来てる。それをやなあ、お前みた
 いなの知らんわ。どこの骨やらわからんようなや
 つ知らんわというような仕打ちをしますわ。ほら、
 受けたもんは、たまらんわね。

“食べ物の恨み”ちゅうけどね、この恨みも大きな恨みやと思います、ねえ、はい。

名刺の受渡し、みなさんご存じですか。きょう

も事務局長の田中さんとか、いろいろな方と名刺交換させていただきました。それで名刺をね、こういうふうにサッとこう渡すわけですね。私はね、「はい、寺田でございます。どうぞよろしくお願いします」、真正面に進んでやりますから、「ありがとうございます」、こういうふうに渡すわけです。「はい、ありがとうございます」。はい、サカイさんです。サカイさんは、今ね、どういうふうに名刺を受けとってくれた。私っていうものをね、もうものすごくね、自尊心、人格を、いい加減な男やけども、「ああ、ありがとう」ってこう受け止めてくれたわけですね。嬉しい、はい、ありがとうございます。どうぞよろしゅう。ありがとうございます。いやいや、結構でございます、ありがとうございます、どうもどうも、はい。

ところがですね、最近の若い子、「あっ、サイさん」、ピャツ、ゴミ箱、ピュツ。(笑い) これね、実際にあることなんですね、ええ。

私もこの間行ったらね、「ええっ？　この会社、なんちゅう会社や」と。食材の、材料を売っている会社ですけどね、課長さんを尋ねて行っただですよ。私なりに、私の名刺は、写真入りですよ、これ、写真入りですよ。うん、写真、ちょっとこう入って渡した。ところがね、「はん、そう、ふん、大丈夫」、へっ。やられたらね、そらもうカチンときますよ。こんな会社と滅多に、こんな会社、滅多に取引きはしとうないというような感情が出てくるわけです。

その時の感情と言うたらね、もう70パーセントぐらいはね、カチーンときているわけ。よう考えたらやな、うん、あの人かてまあ事情があつてね、そうしたんやと思う。その時はね、感情が70パーセント、理性が30パーセントぐらいの感覚でカチーンときたわけで、きたわけです、ええ。ですから名刺は、こうして頂いて、すぐに入れない。おいて、「ああ、サカイさんですか。ああ、そうですか。いや、鹿児島から来られた。ねえ、サカイさん、なかなかつやつやとよろしいですねえ。へえ、眼鏡もちよつとね、ちよつとぴったりやしね、いい男前やしね。ああっ、そうですか、鹿児島か

ら」，これ，三辺言いました。大体ね，次に会ったらサカイさんは，パツとね，頭は覚えていなかったかも，口は覚えています。「あっ，サカイさん，お元気ですか」，次にいつ会えるかわかりませんが，会ったときには，私は覚えています，ねえ。

この名前を覚える名人ちゅうのは，皆さん，ご存じですか。もうスナックのママさんなんかは上手ですね，ええ。私，行きつけのスナック，ずっと友だちと連れて行ったりするんですけどね，堺のおきな橋というところにあるんですけどね，ええ。そのママはね，まあ年のころはもう50過ぎているかなあ。薄暗がりで見えるから，ちょっとね，こう，溝を埋めたるさかい，表で，昼見られんやろなと，まあそのママに，なんでそこが流行っているのか，なぜそこが流行っているのか。

友だちを例えば連れていきますね。「ママ，きょうはね，これ，吉川って言うのや。一緒にな，友だちとそこまで来たさかい，一緒に来たんや」。そして一杯飲んで，「帰るわな」。トントントンと，2階ですから下へ降りてきたらね，ママがあとから付いてくるわけ。トントントンと降りて，「TEEさん，もう帰るの？ さみしいわ」とか言ってるね，ちょっと涙ぐんだりして，きゅーと手握ってくれるわけ，きゅっと，ええ。と，ホロっとしませ。「ああ，5千円，きょう安かった！」，まあそんな感じです，名前を覚えておる。

そしたらその吉川っちゅうのがね，3日目にはまた行きよってな。ええ，行きよって，そして行ったらね，「寺田，このママええわ」とこう言うわけや，私に。「なんでええんや」。行くなり，「吉川さーん，こちら，席空いているよ。どうぞ，どうぞ」とこう言うてくれた。もう席，空けてくれて，それで帰るときは，必ずね，「もう帰るわ」と言うたらね，カウンターのの中からすーっと出てね，トントントン，それでまたぎゅっと手握ってくれたと。いや，俺にしてくれてるのかと思ったら違うねや，もう誰にでもしてるわけ。もうそこはいつ行っても満員です，満員です，ええ。

もうちょっと音楽かかるとね，「ちょっとダン

スでもしょうか」言うたら必ずママが出てきます。お持てなし，それと名前を覚えてくれる。名前を覚えてくれて名前で呼んでもろたらね，嬉しいですよ。皆さん，ぜひやってみられたらいいと思いますね，ええ。「そんな名前覚える気ない」って言ったら，それはまったくその人はもうその人生からね，自分はもうほっとけ，ほっとけと，ほっとかれているというふうになると思いますね，ええ。ですから名前を覚えて，名前で呼びましょう。

「ありがとうございます。サカイさん，いただいておきます。ありがとうございます」，名刺の扱い方ですね。大学校でも高校でも，教えてない，名刺の扱い方，これはマナーです。生きていくためのマナーですからね。

4. 1つ言って2つ聞け

それから4つ目。4つ目というのはね，何なのか。人の，お客さんの心をつかむというときの4つ目というのは，私たちは，口が1つですね，耳が2つありますね。ですから，“1つ言って2つ聞け”ということですね。聞き手に回るとのことですね。

人はだれでもね，自分の話は聞いてほしいんですよ，ええ。私とこのまあ教室は三国ヶ丘にあるんですけどね，三国ヶ丘の界限は喫茶店がたくさんあります。近くにセイケイ会病院というのがあります。セイケイ会病院からは必ず看護婦さんとか若い子がね，まあその喫茶店でたむろするわけ。

この間行ったら，4人ほどの若い女の子がですね，「私が，私，きのう15になって。私な，今度どこそこ行こうと思っている，私な」，私，私，言うてね，私のこと聞いてほしいんですな，あれ。1人の子言って，勘定してたんや，30分ほどで15へんぐらい言うている，私，私，私のことを関心をもってほしい，私の言うことを聞いてほしい，これが人間なんですね。

そやから，相手の言いたいこととか，それは聞いてあげたらいいと思いますね。やっぱり聞き手に回ると言うことが大事ですね，はい。そして聞

き手に回るときに大事なことは、やっぱりね、頭を空にして、先入観を持たないということですね。頭を空にするっていうのは、先入観、固定観念があるわけです、私ら、私たちはね、ええ。ですから、人がいくらこう、「ああ、こんなええこと、あの子に1人教えたら」と思ってやってきて、教えてくれるのにですな、「俺はそんなこと聞きたうない」と、「ほんなもんバカ抜かす」と、「それやって失敗したんや」と、「あほやな。そんなこと、そんなもん、常識では考えられへんわ」。

今の世の中ですな、朝からもう晩まで、テレビから流れてくるIT革命とかね、森総理まで言うていますわね。あの人辞めるかも知れまへんが、言っていますわね。IT革命とか、あれ、全部ね、そんなもんでけへん、でけへんようなこと言うな、ね。もうほとんどの皆さんはみなコンピュータ、あのパソコンはやっていられると思いますけどね、これやっていなんたら、ほっとけほっとけて、ホットケさんになりますよ。

昔は、組織は三角の組織があって、こういうふうなね、社長がおって、先生がおって、部長さんがおって、こういうふうな、患者さんたくさんあったわけ。今は若い人の話をよく聞いてパソコン仲間の時代です。社長がここでふんぞり返っててもね、コンピュータ出来ない、「わしゃそんなことせんかてね、うちの会社大丈夫や」と言っていたら、ホットケさんになります。これ、パソコンみんなつながっているわけです。

きのうあった出来事、お客さんからのクレーム、一杯飲みに行こうか、社長だけ知らんのです、社長だけ、ええ。そんなもんね、バツとアクセスすればバババツと一瞬にバーツと広がるわけですね、ええ。「あの病院はこうや」とか、「あの会社はどうや」というのはね、全員みなやっているわけ。俺だけ知らんのや、ホットケ、ホットケですわ、ええ。それくらいのお客さんのクレームぐらいやったらよろしいですよ。会社のその事業所一大危機のある事柄もその情報の中には含まれているわけです。その判断をするのに、自分がやっていなかったら、ホットケさんです、ほっとかれまんね、

ええ。

大阪市も今度、本町にですな、大阪産業創造館って17階建てのビルが出来ます。そこにはパソコンがダーツと置いてます。もうだれ行ってもね、ダダダツとこう使えます。何もね、一から十までパソコン使えなくてもええわけです。自分に入ったメールぐらいいは見られるように、偉そうなこと言うて私も出来ないんですが、使っていないとこれから取り残されていくってことですな。

ですからその固定観念、そんなぐらいいは分かったんやと、それやってあかなんだんやとか、いつもそんなこと言うてね、これでは入ってきません。知ってても知らんふり、これが大事ですな、知ってても知らんふり。そうしたらこのコップへね、ドドドーツ、ドドドーツとおしえてくれるわけですね、ええ、おしえてくれるわけです。

ニチイの創業者・西端さんという人で、お付き合いをちょっとさせてもらって、もう亡くなりましたけどね。この人は、お坊さんですねん、商売人じゃないわ。ところが商売、あれくらい大きくしはってね、もう1兆4千億ぐらいい売っているんですよ、ええ、マイカルいう会社はね、ちょっとぐらついていますけどね、創業者・西端さん。

あの人、商売知らん。そやけどね、「おお、西端、お前、こんなことも知らんけ。このシャツはな、あこ行って買うたらやな、1ダース買うたらやな、1枚付けてくれるよ」と、「ヘーッ、それ知らなんだ」とこう言うて、よう知ってんのや。知っているけど、「えーっ」とこう言うわけや。それで、「それいったら、大阪の船場のな、あこへ行け、あこへ。あこ行ったらなあ、それは安いわ」、「ヘーい」って言うてね、「うん、そう」。で、もう知っているわけ、もう早うに行ってそれ、買っているわけ、ええ。でもね、知らんふりしたら。

人というの何なのか。教えたらう、教えたらうと、こんなことくらい知らんのか。どうしたら教えたる。教えとうでない、話ししとうで思っているわけ。相づち打ちますと、人っていうのはどんどんどんどん教えてくれる。

話し上手っていうのはね、聞き上手ですよ。話

し上手は聞き上手、聞き上手は相づち上手です、相づちが上手です。

まあカラオケ行かれたら、若い方はカラオケ行かれますから、カラオケ分かる。「さのよいよい」いうたらワーッとこう盛り上がる。そんなもの、お経みたいね、しいーんとしてたらね、そんなもの、カラオケ教室なんて流行りませんわ。

そやから5人でも6人でもグループ行ったら、「ヨイショ、ヨイショ、ヨイショ。ホーレ、ヨイショ、ヨイショ、ヨイショ」、こうやるから、ワーッと盛り上がるわけ。「ああよかった、楽しかった」っていうのはなんなのか。やっぱり相づち上手ですね、ええ。

「ええ、ほう、さすがー」とかね、これはもう習慣的に言いはったらええと思います。

「いや、さすがやなあ。ああ、よかった」とかね、「白浜行ってきた」、「へえー、よかったなあ」。「白浜行ってきた」、「いや、俺は北海道へ行ってきてんね」、こないけずや。「北海道行ってきた」、「いやあ、白浜のほうがええよ」とかね、勝手にさらせいと、こういうふうなことになるわけ。

でもやっぱりね、聞き上手になるということは、相手がどれくらい喜ぶか。相手がね、もう「あんたやないといかん」と。特に女性にはね、もう男性が多いですから、「そう、いや、さすがや。あんたきれいやと思ったら、そう。で、それ、どこで買ってきた?」、「いや、高島屋で」、「いや、ぴったりやわ。その色もええわ」とこうね、そういうふうに言うと、「寺田さん、いっぺんコーヒーでも行きませんか」とこうくるわけですなあ。ええ、ほいほいや。

そういうふうに、人というのはよいしょ、よいしょでやりますと、ええ、感動しますしね、ええ、まあ付いてくるのとちがうかなあ。「あの人、ええ人や」。周り見渡しますと、皆そういう人ばかりですよ、私らの好きな人は、ええ。

そやからブスツとしてね、あっちゃ向いてホイはね、だーれも寄りつきませんわ、ええ。ですから、これからまあ皆さん、お付き合いをする人は、

やっぱり自分もお付き合いを、仲間の中に入っていく、ね、仲間の中に入っていくという人でないと、これからはまあ受け入れられない。

特に若い人と仲間になろうと思うたらね、なかなかこの頃むずかしいですよ。ただ1つ、ちょっとほめてあげたりね、「ああ、よかったなあ」、ひと言です。「よかったなあ」、ひと言ですねえ、ええ。

5. 趣味・欲求を見抜く

それから5つ目は、“趣味・欲求を見抜く”。だれでも趣味・欲求はあるわけです、趣味があります、趣味ね、ええ。趣味というとゴルフ。「いやいや、ゴルフやらのや」、「じゃあ旅行」、「いや、旅行も行かんのや。一杯飲む」、「そんなあかんのや、俺、これをひゃっ、俺はこれだけや」とかね、そんなの勝手にしやがれと、こういうことで、輪の中へ入っていけない、ええ。

誰でもね、自分はね、釣り好きな人にはやっぱり、釣りはきらいでもね、一応話を聞いてあげたらね、ええわけですなあ、ええ。ものになるならんは、その人はそれを話したくて、あなたに話をしたくそういうことをやっているわけでないんですが、やっぱり知ってほしい、できたら仲間になってほしい。相手の欲求ちゅうのはなんなのか、こうしてほしい、ああしてほしいですよ、ええ。

ですから、まあ釣りの好きな人には「へえーっ、そう。加太行ってきた。いやーあ、加太にはこのごろ、大きな鯛いてるらしいな」、「ほうや、ほらいてるで」って言うてね、そら釣りの好きな人にね、ヨイショ、ヨイショで言うてね、次からホイ、そーらホイって言うたらね、どんどんどんどん話します、ええ。そらもう鯛の1匹ぐらい持てきますよ。(笑い)「大きなのをくれに来たー」っとか言ってね。ただ話聞くだけで、まあそれくらいの値打ちがあるわけですね。

ゴルフなんかでもね、「出来ない、出来ない」言うてたらあかんと思いますね。「ほおーっ、ゴルフちゅうのはそれくらい面白いんやなあ。シングルちゅうのはどんなんや」言うたらね、そっら

もう得意になってね、口から泡飛ばして話しますわ。ゴルフは皆わかっていると思います。

「シングルや」言うたら、「オーツ」とか言うて、私らゴルフやらんけどね、シングルや言うただけで、「ヨーツ」とこうやるわけ。ほうしたら話ね、堺カントリーがええとか、有馬がええとかね、「いっぺん連れてたるわ」言うて。「俺、やらんけどね、お前、あこでやな、風呂入って1杯飲んでいたらいいのや」と、「連れてったる」、ええ、言ってくれますよ。

ですから、なんなのかと。相手の趣味を聞いてそれに合わすだけで、あなたが幸せになるし、相手もそれで満足をするわけですね、ええ。これはなんなのか、心と心がつながった仲間です。そういうことで仲間づくりをしていかないと、今の世の中ね、なかなか一人でね、ああでもない、こうでもないって悩む必要はないと思います。

きょうも2百人近い皆さんが集まっているわけですね、ええ。きょうはもうね、さのよいよいでサッと帰る人と、「いや、あんたええ男やなあ、もういっぺんなあ、ほやから一杯そこらでね、コーヒーでも飲みながら、ええ、もうちょっと話聞こうか」という人と、これからの生き方の差がバーンとこう、これくらい差が出ると思いますよ。

僕はいっぺん、「おおっ、それいい、その話いっぺん聞かしてくれや」。うん、そうしたらとうとうとそういう人は、ええ、話をしてくれる、そういうことですな。

6. 長所を、心からほめる

6つ目、最後、相手の長所、いいところがあるわけ。“長所を、心からほめる”ということですね。相手の長所をね、いいところがある。人間というのは、自分より3ついいところがある、こう言われていますね、昔からね。

「あいつは仕事ボチボチやけど、飯食うのだけ早いなあ」とかね、「私とこにそんな人1人いてまんねや。ええ、もう仕事はとろい、ぷーっとこうやっているんやけどね、飯食うのだけ、2人前食べよるんねん。バババババツと」。あれ、昔の

軍隊やったら、ああいう式でえらいんやけどね、ええ、やっぱり長所があるわけ。それを心からほめてあげる、ね。皆さんいっぺんね、意識的にやってみられたらいいと思います、ほめるということはいかに、自分がほめてほしいんですよ。自分がほめてほしいことを、やっぱり相手にほめてあげるっていうのがね、これはとってもいいことやと思いますね。

私、孫が7人います。5人まで学生なんですな。この12月ですか、通知簿、昔、通知簿言うんですか、ええ。誰に持ってくると思います？ 5人の孫が。いちばん最初にですね、私のところに持ってくるわけ。「ママ、いてるがな」、「ママ、いかん。あこいったら怒られる」、(笑い) よう知っている、子どもが。子どもは素直やさかいよう知っている。「おじいちゃんこ持ってきたら、ようても悪うてもほめてくれる」、これがあるわけですね。

もし皆さんね、そういうふうな場面あったらね、「いっぺん持っといで」、ええ。叱ったらいけませんで。最初からカーンとやったらね、滅多に近寄りませんわ。よう知っているもん、向こうは、ええ。そやけどうちのママ、は、うちの嫁はやな、「あんた、また」とガーツとこうやるわけ。「あの塾へやって、この英語塾行って、こうしてんのにやなあ、これこれ、『よく出来ました』はないわけや。『がんばりましょう』や。がんばりましょうって、なんちゅうこっちゃ」言うてね、もうバーンとやるわけ。そんなとこへな、滅多に持っていきませんわ、ええ、私とこに必ず持ってきます。

それでまあ例えば100点満点で50点ぐらい、そんなんのもいてまんねん、1人ぐらい。「おおっ、ようがんばったな、お前」、ユウキって言うんですけどね、「ユウキ、お前、ようがんばったな。もう先生に手間かけんようにやなあ、ちょっともうそのへんでな、50点で収めたるがな、えらい」って、こう言いまんねん。で、ちょっとええところ、2つあるわけ。体育とそれから計算とね、これ、2つや。「よし、これ、千円ずつやる。これ、

2千円」という、ええ、これいっぺん皆さんやられたらどうですか。

もうそれからは絶対その通知簿は、ほかへ持っていかない、先に持ってくるわけです。5人が5人ともね、それはもう言い合わせたように持ってきます。

これ、なんなのか。ほめるからです。私らでもね、ほめてほしいわけや。この講演ね、ようても悪うてもね、降りたらね、「あっ、寺田、よかった」とね、ほめてくれたらね、私も、「ああ、やってよかった」と。

ほめられること、先生方、どうですか。先生方をほめる人に、奥さんをほめてくれますか、奥さんほめてくれますか。おそらくねえ、「うちのおとうちゃんは、うちの先生は」と、ええ、まあまあボロくそには言わないやろけどね、まあまあ人に言うているのはまあいい加減なもんやと、そんなこと、えらいすんませんなあ。(笑い) えか、ほめてほしいわけです。

ところがね、私の知り合いの先生ね、歯医者さんですけどね、「うちの先生はね、そりゃあいい先生ですよ」とこう言わはってね、ええ、「もう終わったら必ず1本ちょっと付けるんですよ」って、ええ。「ああ、それはええがな」ってほめてやる、私が言うとも必ずほめます。ですからちょっとほめてもらうということは、ものすごくそのね、人間としてですね、ええ。

だから、あの高橋尚ちゃんっていうか、あのマラソンでね、ええ、小出監督がね、「お前なら出来る、お前なら出来る、がんばれ。お前がやらずに誰がやる。自分がやらずにだれがやる、がんばれ」と。「絶対、お前、負けないんだ」とこう言ってね、言ってくれた。そやから35キロから頑張れた。あれ、35キロ、マラソンというのはね、境目ですね。

あこで、「ああ、あかん」と思うのか、「ああ、小出監督が頑張れ言うたのは、こっからが頑張るのや」と、こう意識的に思うたんですって。そやから頑張った、眼鏡パツとほったんですかな。あっからは、あれね、1つの信号あったわけですね。

だから、ほめてもうらって、いかにその嬉しいかっていうことを、皆さんまあいっぺんやってみられたらいいと思いますね。

どんな出来の悪い子でもね、どんな子でもね、「おっ、良かったやん、さすがや」、ポンとこう肩たたいてあげる。奥さんにでもちょっと料理がね、やあ、まずいかなあと思うても、「いや、このコロッケ、きょうはうまかったな、よかった」とこうやったら、「ああそう」、またコロッケ出ますけどね、(笑い) そらもうなんべんもほめたらね、そらなんぼでも出る。それくらい嬉しいっていうこと。人はうれしい、ほめられると嬉しいということですね、はい。

ですから、人はほめられて動くということはどういうことなのかと言いますと、昔、海軍の元帥と言われた人ですね、が言われた“やって、見せて、人を動かす”ということですね。“言って聞かせてさせてみて、褒めてやらねば人は動かじ”っていうことですね、人は動かんっていうことですね。これが山本五十六という方、本読んでいたらこんなこと書いていたんですけどね。

“やって見せて”，これはね、こういうふうにするんですよ。うちでも、庭掃くのに、下手くそなのがいてる。こないして箒を掃くわけですね。

「いや、ちょっとこういうとこ違うんやよ。これ、こういうに掃け」、やって見せて、言って聞かせて、「掃くのは、こうやよ」と聞かせてね、させてみるんです。「いっぺんやってみ、あっ、そう」、「こうか、こう」っと言うて、しどろもどろでやっていますけどね、ええ。

やったあとで、大体ここで終わるんですよ、皆さん、大体ここで終わる。「ああ、出来た、ほんでいいわ」。次が大事なんです、ほめてやらん。

「出来たやな、お前、すごいなあ、お前、ああ、こーらすごい。ああ、さすがや。よう出来た、ああよかった」とかね、うん。そしたらいっぱいね、「ええ、またいっぱい飲みにつれたるわ」とかね、ほめてやったらね、次に行ったら、私がぱっと側行っただけで、ぱっと箒を持ちに行きますよ、その人は。ええ、ほめてもらおうと思うてる。ぱっ

